



Det Danske Madhus

Tilsynsrapport

Indhold

Tilsynsrapport	2
Indledning	3
Lovgrundlag og metode	3
Opfølgning på brugerundersøgelsen:	4
Får du maden på det aftalte tidspunkt:	4
Får du den mad du har bestilt:	5
Er du tilfreds med maden:	5
Oplever du at maden ser indbydende ud:	6
Er du tilfreds med telefonbetjeningen:	6
Kan du få opfyldt særlige ønsker:	7
Opfølgning på leverandørens madplaner og fødevarerapport	8
Madplaner:	8
Fødevarerapport:	8
Konklusion	9

Indledning

Denne rapport omhandler tilsyn med Det Danske Madhus foretaget i perioden oktober 2018 til april 2019. Tilsynet med madservice føres af kommunens Myndighedsenhed i samarbejde med administrationen i Social- og Sundhedscenteret. Formålet med tilsynet er at følge op på, om leverandøren af madservice lever op til de gældende regler for håndtering af fødevarer, samt om der er generel tilfredshed blandt borgerne.

På tidspunktet for brugerundersøgelsen modtog 123 borgere madservice. Kommunen har indgået kontrakt med en leverandør:

- Det Danske Madhus.

Derudover har de borgere, som er visiteret til madservice, mulighed for at modtage denne via et fritvalgsbevis¹. På nuværende tidspunkt er der ingen borgere, der benytter denne mulighed.

Lovgrundlag og metode

Kommunens tilsynsforpligtelse fastsættes i Retssikkerhedsloven og i Serviceloven. Den kommunale tilsynsforpligtelse indebærer to former for tilsyn:

- Det personrettede tilsyn (SEL § 148)
- Det driftsorienterede tilsyn (SEL § 148 a)².

Denne rapport omhandler det driftsorienterede tilsyn og indebærer tilsyn med følgende forhold:

- Om leverandøren lever op til Fødevarestyrelsens kriterier. Dette undersøges ved at læse Fødevarestyrelsens kontrolrapporter.
- Om leverandørens madplaner giver borgerne mulighed for varieret kost.
- Generel brugertilfredshed via spørgeskemaundersøgelse. Der udtrækkes borgere svarende til 10 % af alle modtagerne, dog minimum 10 modtagere.

Undersøgelsens spørgsmål uddybes under afsnittet "Opfølgning på brugerundersøgelsen".

¹ Fritvalgsbevis betyder, at borger selv indgår en aftale med en CVR-registreret leverandør om levering af madservice. Kommunen afregner direkte med den leverandør, som borger vælger.

² jf. Vejledning om servicelovens formål og generelle bestemmelser i loven skal det driftsorienterede tilsyn omhandle personalemæssige, bygningsmæssige og økonomiske forhold

Opfølgning på brugerundersøgelsen:

Myndighedsenheden har gennemført en tilfredshedsundersøgelse i henholdsvis 2017 og 2018. Undersøgelsen fra 2017 har været politisk behandlet i september 2017, men er medtaget i denne rapport for at vise udviklingen. I 2017 deltog 11 borgere i undersøgelsen, og i 2018 deltog 15 borgere. Undersøgelsen indeholdte i 2017 fem spørgsmål. I 2018 er der tilføjet et spørgsmål om maden ser indbydende ud, hvorfor den samlede spørgeramme tæller seks spørgsmål. Undersøgelsen er gennemført som telefoninterviews.

I det følgende er besvarelserne fra 2017 og 2018 sat ind tabeller. Over tabellerne er undersøgelsens resultater for 2018 kommenteret, sammen med leverandørens tilbagemelding på punktet.

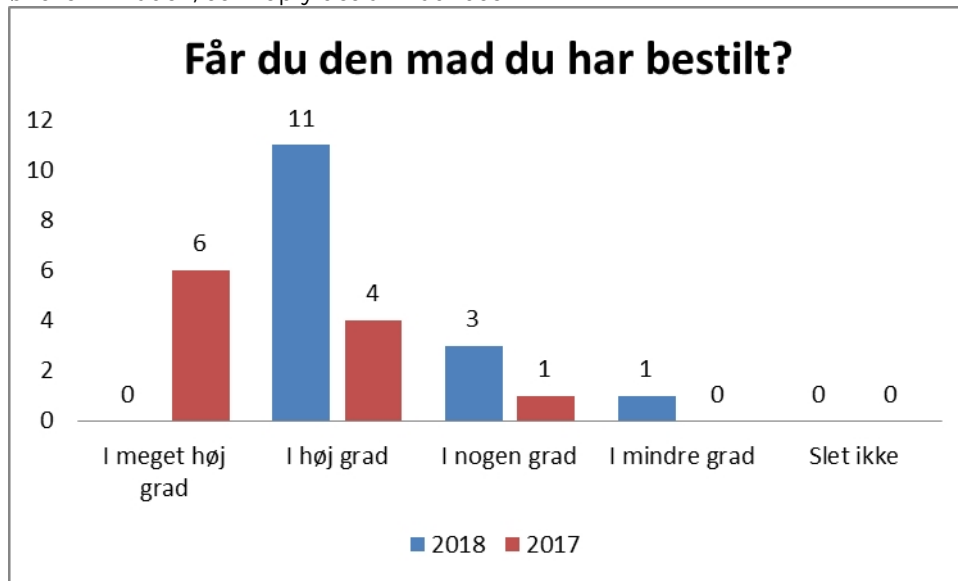
Får du maden på det aftalte tidspunkt:

14 ud af 15 borgere oplever i høj grad at få maden til det aftalte tidspunkt.

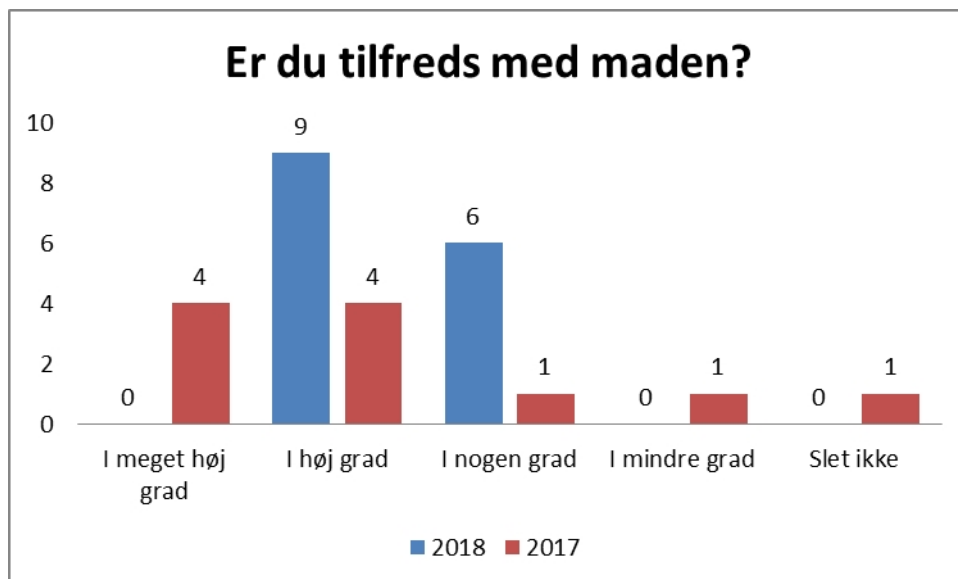


Får du den mad du har bestilt:

11 ud af 15 borgere oplever i høj grad at få den mad, de har bestilt. En enkelt borger fortæller, at denne har et særligt ønske til maden, som opfyldes af madhuset.

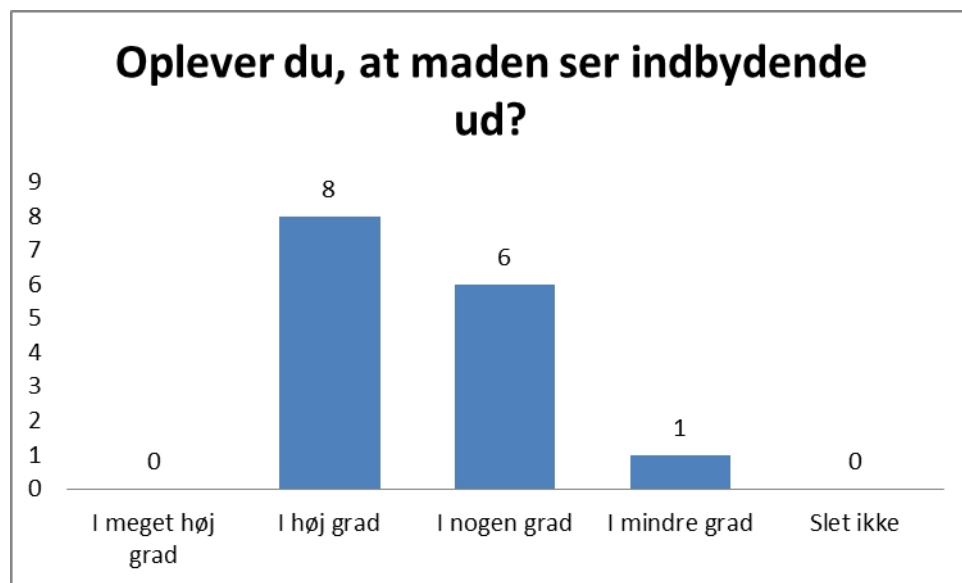
**Er du tilfreds med maden:**

Ni ud af 15 borgere er i høj grad tilfreds med maden. Seks borgere er i nogen grad tilfreds med maden. En enkelt borger tilføjer, at maden ikke smager som det hjemmelavede. Det Danske Madhus har overfor Myndighedsenheden dokumenteret, hvordan de følger op på alle borgernes henvendelser, dette gælder både udseende, emballage og smag.



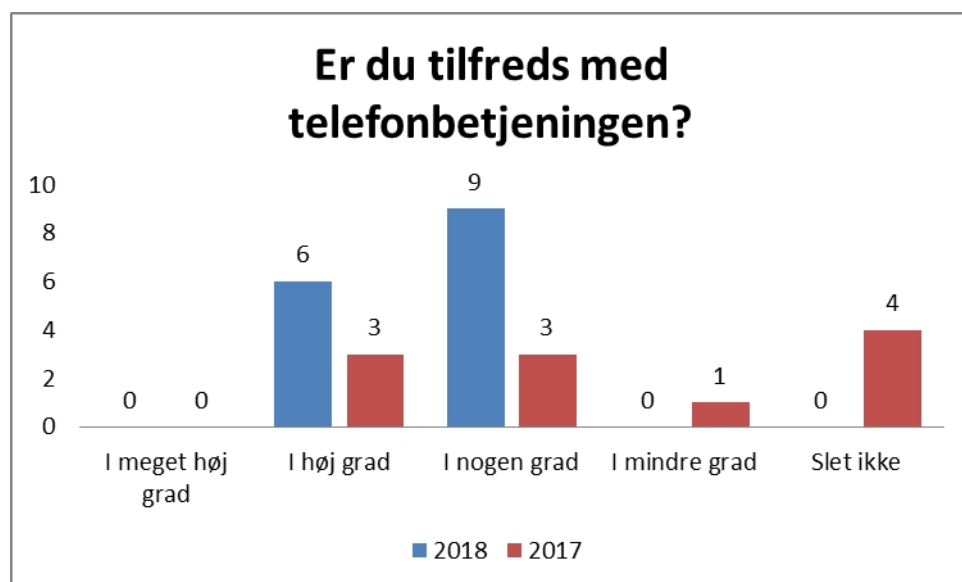
Oplever du at maden ser indbydende ud:

Spørgsmålet om borgerne oplever at maden ser indbydende ud er nyt i 2018. Otte borgere oplever i høj grad, at maden ser indbydende ud, og seks borgere oplever i nogen grad at maden ser indbydende ud. Svarene i brugerundersøgelsen er ikke yderligere uddybet.



Er du tilfreds med telefonbetjeningen:

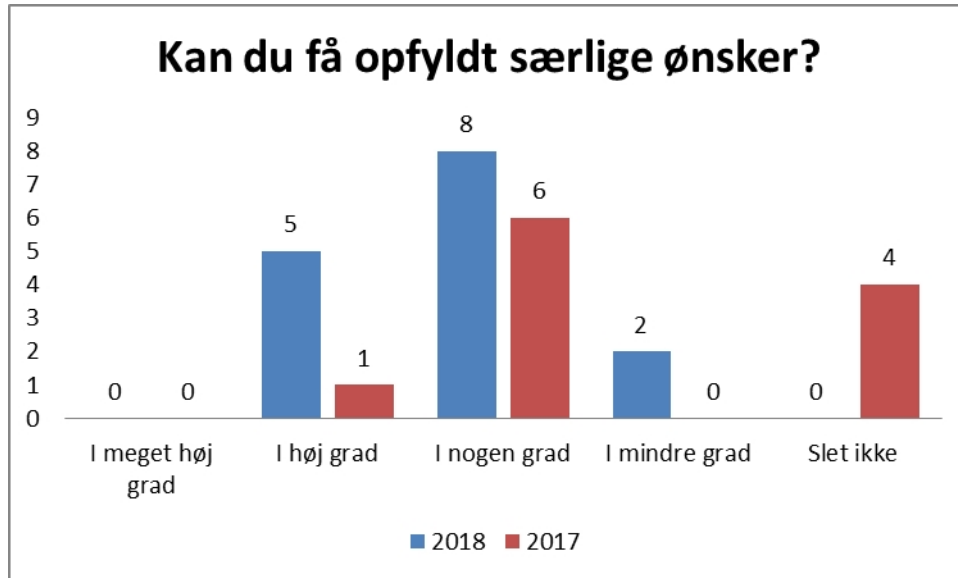
Seks ud af 15 borgere er i høj grad tilfreds med telefonbetjeningen. I brugerundersøgelsen er der ikke kommet konkrete eksempler på, hvordan telefonbetjeningen kan blive bedre, eller hvad der fungerer godt.



Kan du få opfyldt særlige ønsker:

Fem ud af 15 borgere oplever i høj grad at kunne få opfyldt særlige ønsker. Generelt oplever flere af de adspurgte borgere i 2018 at kunne få opfyldt særlige ønsker end i 2017. To borgere svarer, at de i mindre grad oplever at kunne få opfyldt særlige ønsker. I 2018 er der ingen af de adspurgte borgere, der slet ikke oplever at kunne få opfyldt særlige ønsker. Hvilke ønsker, der i særlig grad ikke opfyldes, er ikke uddybet i brugerundersøgelsen.

En enkelt tilføjer, at det plastik, som maden er pakket ind i, nemt går i stykker.



Opfølgning på leverandørens madplaner og fødevarer rapport

Madplaner:

Myndighedsenheden har gennemgået leverandørens madplaner med henblik på vurdering af borgernes mulighed for varieret ernæring. Borgerne har mulighed for selv at vælge, hvilke retter de ønsker at modtage. Leverandøren skal sikre, at borger har mulighed for at vælge varieret.

Myndighedsenheden har gennemgået leverandørens madplaner uden anmærkninger.

Fødevarer rapport:

Fødevarestyrelsen fører tilsyn med leverandørens håndtering af fødevarer. Myndighedsenheden har gennemgået Fødevarestyrelsens seneste rapport uden anmærkninger.

Konklusion

På baggrund af interviewene vurderes det, at der er en generel tilfredshed med Det Danske Madhus. De interviewede borgere er kommet med enkelte kommentarer om emballagen, som nemt går i stykker. Derudover er leverandørens fødevarer rapport læst uden anmærkninger. Madplanerne er gennemgået og vurderes til at have en tilfredsstillende variation i udvalget af retter. Myndighedsenheden har været i dialog med Det Danske Madhus som har dokumenteret, at de registrerer og handler på borgernes tilbagemeldinger både i forhold til smag, emballage og særlige ønsker.

Der gennemføres en tilfredshedsundersøgelse med leverandørerne af madservice en gang årligt. Ved næste undersøgelse skal der sættes ekstra fokus på konkrete eksempler og kommentarer i brugerundersøgelsen. Dette vil kvalificere borgernes tilbagemeldinger og Myndighedsenhedens dialog med leverandøren. Derudover skal det overvejes om der skal tilføjes mere konkrete spørgsmål om eksempelvis bestemte måltider omkring jul, helligdage eller lign.



Ringsted
Kommune

Ringsted Kommune
Social- og Sundhedscenter

Tilsynsrapport
April 2019

Tel.: +45 57 62 80 10
www.ringsted.dk

